



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

EXPEDIENTE N° : 103-2013-TSC -OSITRAN
APELANTE : 
EMPRESA PRESTADORA : LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L.
ACTO APELADO : CARTA N° LAP-GRE-C-2013-00364.

RESOLUCIÓN N° 02

Lima, 15 de mayo de 2014

SUMILLA: *No existe responsabilidad de la entidad prestadora cuando el usuario está en posibilidad de evitar un perjuicio actuando con diligencia ordinaria.*

VISTO:

El expediente N° 103-2013-TSC-OSITRAN referido al recurso de apelación presentado por la señora  (en adelante, señora  o la apelante), contra la decisión contenida en la carta N° LAP-GRE-C-2013-00364 (en adelante, la resolución), emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. (en adelante, LAP o la Entidad Prestadora); y,

CONSIDERANDO:

I.- ANTECEDENTES

- 1.- El 19 de junio de 2013, la señora  presentó reclamo contra LAP solicitando que se haga responsable por los daños y la pérdida sufridos como consecuencia de la falta de seguridad en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (en adelante, el AIJCh). Al respecto señaló:
 - i.- Los hechos materia de su reclamo ocurrieron el 13 de abril de 2013, fecha en la que arribó desde Suiza. Al momento de salir de la sala de llegadas internacionales abordó un taxi que se encontraba dentro de las instalaciones del terminal aeroportuario.
 - ii.- Al llegar a su domicilio se percató de la falta de su mochila, la que contenía importante información profesional, una cámara digital, entre otros objetos.
 - iii.- Luego de intentarlo por varios días, no logró identificar al chofer del taxi, a pesar de haber accedido a los videos recogidos por las cámaras de vigilancia del aeropuerto.
 - iv.- La situación antes descrita, pone en evidencia la falta de infraestructura y mecanismos de seguridad en el AIJCh, lo cual pone en peligro la seguridad de todos los pasajeros.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- v.- Asimismo, el personal de seguridad del AIJCh proporcionó el video de seguridad seis días después de la fecha en la que fuera requerido.
- 2.- Mediante carta N° LAP-GRE-C-2013-00364 notificada el 11 de julio de 2013, LAP se pronunció sobre el reclamo de la señora [REDACTED] declarándolo infundado. Dicha resolución se sustenta en los siguientes argumentos:
- i.- Según refiere la apelante en su comunicación recibida el 20 de junio de 2013, fue ella quien contactó con el personal que le brindó el servicio de taxi en la zona de llegadas internacionales. Al respecto LAP precisa que el servicio de taxi que contrató la señora [REDACTED] no pertenecía a una empresa autorizada para operar dentro del aeropuerto.
 - ii.- Sobre el particular, indica que las empresas autorizadas para prestar el referido servicio cuentan con mostradores asignados ubicados a la salida de la zona de Aduana Internacional.
 - iii.- Asimismo, refiere que la zona de llegadas internacionales es considerada como una zona pública del AIJCh, por lo que no se puede restringir el libre movimiento de las personas en el área indicada. Por lo expuesto, LAP afirma que no puede garantizar la calidad de los servicios de taxi prestados por empresas que no han sido autorizadas.
 - iv.- Sobre la demora de los representantes de LAP en la entrega de los videos de seguridad, afirma que fueron requeridos por la Policía Nacional del Perú (en adelante, PNP), a través de oficio N° 325-2013-DIRSEAER PNP-CNP-AIJCH-SIDF del 17 de junio de 2013. Dicha solicitud se atendió el 19 de junio de 2013, proporcionándole los videos solicitados.
 - v.- Agrega que el mismo 19 de junio de 2013, personal de la PNP contactó con la Gerencia de Seguridad Aeroportuaria, con la finalidad de obtener una nueva grabación, precisando en esta oportunidad un horario distinto al solicitado con el referido oficio. En consecuencia, LAP no puede hacerse responsable por las acciones y trámites realizados por la PNP, en aquello que se relaciona a la solicitud del video de seguridad del día de los hechos materia del presente reclamo.
- 3.- Con fecha 5 de agosto de 2013, la señorita [REDACTED] ¹ (en adelante, la representante), presentó recurso de apelación contra la resolución remitida por LAP, argumentando lo siguiente:
- i.- Con fecha 13 de junio de 2013, la apelante llegó al AIJCh procedente de Suiza. Afirma que en la puerta de salida internacional, fue abordada por varios taxistas quienes ofrecían sus servicios, eligiendo uno de los taxis que se encontraba en el interior del terminal.
 - ii.- Argumenta que no ha observado, dentro del aeropuerto, algún aviso relacionado con las empresas de taxi, por lo que presumió que los taxistas que le ofrecieron sus servicios en la

¹ Ejerce la representación en virtud de un Poder Especial otorgado frente a Notario Público Jesús Edgardo Vega Vega.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

puerta de salida internacional, pertenecían al aeropuerto y por lo tanto, brindarían un servicio idóneo que garantice su seguridad. En este sentido, afirma que no existe información adecuada, visible, oportuna y suficiente, que permita al turista realizar una elección adecuada de los servicios de taxi al arribar a dicho terminal.

- iii.- Luego de notar la falta de sus objetos personales, la apelante se dirigió al aeropuerto a fin que le proporcionen los videos de la cámara de vigilancia para poder identificar al taxista infractor; sin embargo, la Entidad Prestadora le indicó que previamente debería formular la denuncia correspondiente ante la comisaría local a fin de poder tener acceso a tales videos, lo cual realizó de forma inmediata.
 - iv.- Pese a ello, luego de seis días recién logró tener acceso a los videos de vigilancia correspondientes al día y hora de los hechos denunciados, los cuales no pudieron ayudar en nada a la identificación del taxista debido a la falta de iluminación del área.
 - v.- En este sentido, el aeropuerto no cumplió con su responsabilidad de emitir un video de acercamiento de cámaras a fin de identificar la placa del automóvil marca Toyota color negro que abordó, pese a haber comunicado a los funcionarios de LAP los hechos antes descritos el mismo día en que ocurrieron.
 - vi.- Es debido a esta falta de responsabilidad de la Entidad Prestadora que la apelante se ha visto perjudicada, no sólo por la pérdida de sus objetos personales como es 1 cámara digital, 1 laptop, 1 ipod touch 64g, secadora de cabello, cables de celulares, etc.; sino que junto con la mochila, se han extraviado tarjetas con información relevante para su trabajo, donde desempeña el cargo de Directora de la Empresa Safdicorp dedicada a la asesoría de inversiones.
- 4.- Con fecha 26 de agosto de 2013, LAP elevó al Tribunal de Solución de Controversias (en adelante, el TSC), el expediente administrativo y la absolución del recurso de apelación, reiterando los argumentos esgrimidos en la carta N° LAP-GRE-C-2013-000364, que declaró infundado el reclamo y añadió lo siguiente:
- i.- Mediante oficio N° 325-2013-DIRSEAER-PNP-CPNP-AIJCH-SIDF del 17 de junio de 2013, la Dirección de Seguridad Aeroportuaria de la PNP, le solicitó a LAP remitir una grabación de los hechos acontecidos en día 13 de junio de 2013 en el frontis de la puerta de salidas internacionales, entre las 23:20 y las 00:00 horas, momento en el cual la señora [REDACTED] abordó un taxi en el tercer carril de la playa de estacionamiento del terminal.
 - ii.- Dicho requerimiento fue atendido el día 19 de junio de 2013; sin embargo, ese mismo día el personal de la PNP contactó a LAP con la finalidad que se le remita una nueva grabación, precisando un horario distinto al señalado en el oficio del 17 de junio de 2013, requerimiento que también fue atendido de forma oportuna.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- iii.- Sobre el servicio de taxi, afirma que en el numeral 1.3 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de LAP² (en adelante, Reglamento de Reclamos de LAP), define al reclamo de la siguiente manera:

"1.3. Reclamo: Será la solicitud que presente cualquier Usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular vinculado a cualquier servicio, relativo al Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, brindado por la Entidad Prestadora, siempre que dicho servicio se encuentre bajo competencia de OSITRAN y que cumpla con requisitos previstos en el Reglamento de LAP".

- iv.- Agrega que la referida definición, debe ser concordada con la descripción de objeto y tipo de reclamo recogido en el numeral 5 del Reglamento de Reclamos de LAP:

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios.

Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

- a. La facturación y el cobro de los servicios por uso de la infraestructura. En estos casos, la prueba sobre la prestación efectiva del servicio corresponderá a la Entidad Prestadora.*
- b. El condicionamiento por parte de la Entidad Prestadora de la atención de los reclamos al pago previo de la retribución facturada.*
- c. La calidad y oportuna prestación de los servicios que presta la Entidad Prestadora.*
- d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario, de acuerdo a los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo de OSITRAN, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.*
- e. Reclamos de Usuarios que se presenten como consecuencia de la aplicación del REMA.*
- f. El acceso a la infraestructura o actos que limiten el acceso individual a los servicios bajo la responsabilidad de la Entidad Prestadora.*
- g. Los defectos en la información proporcionada a los Usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio prestado por la Entidad Prestadora; o, información defectuosa.*

Los pedidos o planteamientos de los Usuarios que no cumplan con lo indicado en los párrafos precedentes no calificarán como "Reclamo" para efectos del presente Reglamento."

- v.- Afirma que el Reglamento de Reclamos de LAP establece claramente que aquellos deberán necesariamente estar vinculados a los servicios provistos por la Entidad Prestadora, siempre que estos se encuentren bajo supervisión del organismo regulador.
- vi.- En el presente caso, la señora [REDACTED] presentó un reclamo relacionado con un servicio que no es prestado por LAP. Al respecto, señala que los servicios de taxi son prestados por personas naturales y/o jurídicas que se encuentran en las instalaciones del terminal.
- vii.- Precisa que en el AIJCh existen cuatro empresas de taxi, que han sido autorizadas por LAP para brindar el servicio de traslado de usuarios y pasajeros; las cuales cuentan con mostradores asignados para poder ofrecer sus servicios. Añade que el servicio materia de reclamo es un servicio comercial ofrecido por empresas distintas e independientes de su representada, las cuales poseen un espacio en el interior de las instalaciones del terminal para poder desarrollar sus actividades.

² Aprobado mediante Resolución N° 050-2011-CD-OSITRAN), del 25 de octubre de 2011.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- viii.- En el mismo sentido, indica que la zona del hall de llegadas internacionales, es considerada como una zona pública por lo que LAP no puede restringir el acceso ni el libre movimiento de las personas que se encuentren en esa parte de sus instalaciones. En ese sentido, tampoco puede impedir el ingreso de vehículos privados que utilizan el tercer carril existente en el terminal aeroportuario, al tratarse de una vía de acceso libre de todo pago, que está destinada a recoger o dejar pasajeros.
- ix.- Por consiguiente, tratándose de cualquiera de las situaciones antes descritas, si la señora [REDACTED] o cualquier otro usuario y/o pasajero tuviera alguna insatisfacción con relación a un servicio de taxi prestado por un tercero ajeno e independiente de su representada, es frente a este último ante quien debe canalizar su reclamo bajo la normativa correspondiente.
- x.- En otro sentido, afirma que han remitido diversas comunicaciones a la Gerencia de Transporte Urbano de la Municipalidad del Callao, manifestándole su permanente preocupación por los inconvenientes generados en el tercer carril del AIJCh. En este sentido, LAP ha reiterado a dicha municipalidad su pedido para que disponga las medidas urgentes para dar fluidez al tránsito en la vía en cuestión garantizando la seguridad de los usuarios y público en general.
- xi.- Teniendo en cuenta la imposibilidad que tiene LAP para impedir el ingreso de personas al terminal con el objetivo de captar pasajeros y brindar un servicio de taxi (informal), esta cumple con informar a los pasajeros y usuarios, a través de avisos cuyo contenido es el siguiente:
- "Cuidado
Por su propia seguridad, contrate servicios de transporte confiables.
Pregunte por ellos en los módulos de atención dentro del aeropuerto."*
- xii.- Dicho texto se ha colocado en diversos banners que se encuentran localizados en cada una de las fajas transportadoras ubicadas en la zona de recojo de equipaje de vuelos internacionales, de modo tal que cualquier pasajero, al momento de recuperar sus pertenencias, puede visualizar la advertencia sobre la contratación de servicios de taxis al salir del terminal aeroportuario, la cual también ha sido publicada en la página web de LAP.
- xiii.- En ese sentido, la pérdida de la mochila que sufrió la señora [REDACTED] es un hecho generado por su propia falta de diligencia al no haber tomado en cuenta la información publicada en los medios antes señalados. 
- xiv.- A lo anterior agrega que, conforme consta en los oficios de requerimiento de imágenes de las cámaras de seguridad del AIJCh proporcionados por la PNP; la señora [REDACTED] declaró en su denuncia que ella olvidó su mochila en el interior del vehículo del taxista que la transportó, no tratándose de un acto de sustracción.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- xv.- En ese orden de ideas, no puede atribuirse responsabilidad a LAP por la manifiesta e indiscutible falta de diligencia y prevención que tuvo la señora [REDACTED] cuando eligió, por voluntad propia, una empresa de taxi informal para su traslado; más aún cuando ha quedado en evidencia que fue la propia apelante quien dejó olvidada su mochila dentro de la unidad que la transportó.
- xvi.- Sobre los seis días de demora en los que habría incurrido LAP para proporcionar los videos de seguridad a la PNP, afirma que en virtud de su Programa de Seguridad, únicamente se permite que determinadas autoridades puedan solicitar la grabación de las cámaras del AIJCh. Por esta razón es que sólo se procedió a otorgar tal información, una vez que la PNP hiciera el requerimiento formal de dichos videos consignando lugar, fecha y hora a efectos que la investigación siga su curso.
- xvii.- Respecto a la poca iluminación del área, afirma que LAP cumple con tener un sistema que brinda una percepción visual rápida y cómoda, no sólo de los bordes de las vías vehiculares y la superficie de estas, sino de todo su espacio incluyendo las vueltas y la desembocadura de las vías laterales (carriles contiguos). Asimismo, la Gerencia de Supervisión de OSITRAN no ha emitido observación respecto de alguna deficiencia en la iluminación en las bermas de las instalaciones del terminal, careciendo de fundamento lo afirmado por la apelante.
- 5.- Tal y como consta en el acta suscrita por el Secretario Técnico (e), tanto la representante de LAP como la señorita [REDACTED], asistieron a la audiencia de conciliación que fue programada para el 25 de abril de 2014. En dicha audiencia, la representante propuso como fórmula conciliatoria que la Entidad Prestadora cumpla con pagar el monto de S/. 63 752.57 (sesenta y tres mil setecientos cincuenta y dos con 57/100 nuevos soles), monto que cubriría el valor de las pertenencias perdidas, el daño moral y el perjuicio comercial generado a la apelante. Dicha propuesta fue rechazada por la representante de LAP, quien ratificó los argumentos expuestos en su resolución materia de apelación, negando tener responsabilidad por lo ocurrido a la señora [REDACTED].
- 6.- Por su parte, el 28 de abril de 2014 se realizó la audiencia de vista de la causa con el informe oral de ambas partes, quedando la causa al voto. *yo*
- II.- CUESTIONES EN DISCUSIÓN:
- 7.- Son cuestiones a dilucidar en la presente resolución, las siguientes:
- i.- La procedencia del recurso de apelación interpuesto por la señora [REDACTED],
- ii.- Determinar si LAP es responsable por los daños ocasionados por la pérdida de los bienes de propiedad de la apelante.



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

III.- ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN:

III.1.- EVALUACIÓN DE LA PROCEDENCIA DEL RECURSO DE APELACIÓN

- 8.- Del análisis del expediente administrativo se puede establecer que, si bien, como dice LAP, la pérdida del equipaje y de los bienes materiales de la señora [REDACTED] ocurrieron durante la prestación de un servicio no brindado por dicha Entidad Prestadora como es el transporte en taxi, también es cierto que la mencionada señora, como usuaria de la infraestructura aeroportuaria, alega que la falta de información en dichas instalaciones respecto de los servicios de taxi y la tardía atención de LAP luego de la denuncia respectiva, influyeron en la pérdida y en la no recuperación de sus bienes.
- 9.- En tal sentido, la apelante solicita que la Entidad Prestadora asuma responsabilidad por los daños que se hubiesen podido evitar o reparar de haber contado con la información adecuada o con la atención oportuna de su denuncia, respectivamente. La situación planteada por la señora [REDACTED] está prevista como un supuesto de reclamo en los numerales d) y g) del acápite 5 del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP³ (en lo sucesivo, Reglamento de Reclamos de LAP) y en el literal d) y g) del artículo 33 del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias del OSITRAN⁴ (en adelante, el Reglamento de Reclamos de

³ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Lima Airport Partners S.R.L., aprobado por la Resolución N° 042-2011-CD-OSITRAN

"5. OBJETO O TIPO DE RECLAMO

El presente Reglamento regula los reclamos que podrán formular los Usuarios.

Los supuestos de reclamo que son materia del presente Reglamento son aquellos directamente relacionados con:

(...)

d. Los daños o pérdidas en perjuicio del Usuario (...) provocados por negligencia, incompetencia o dolo de los funcionarios y/o dependientes de la Entidad Prestadora.

(...)

g. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio; o, información defectuosa".

⁴ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, aprobado y modificado mediante las Resoluciones N° 019 y 034-2011-CD-OSITRAN

"Artículo 33.-

(...) están comprendidos, entre otros, los reclamos que versen sobre:

(...)

d) Daños o pérdidas en perjuicio de los usuarios, de acuerdo con los montos mínimos que establezca el Consejo Directivo, provocados por negligencia, incompetencia o dolo de la Entidad Prestadora, sus funcionarios o dependientes.

(...)

g. Las que tengan relación con defectos en la información proporcionada a los usuarios, respecto de las tarifas o condiciones del servicio; o, información defectuosa".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

OSITRAN); por lo que, en concordancia con el artículo 10 de este último texto normativo⁵, el TSC es competente para conocer el recurso de apelación en cuestión.

- 10.- De conformidad con el literal 10.4 del Reglamento de Reclamos de LAP⁶, concordante con el artículo 59 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN⁷, el plazo que tiene el usuario para la interposición del recurso de apelación es de 15 días desde el día siguiente de recibida la notificación del acto administrativo que se pretende impugnar.
- 11.- Al respecto, de la revisión del expediente administrativo, se advierte lo siguiente:
 - i.- La Carta N° LAP-GRE-C-2013-00364 fue notificada el 11 de julio de 2013.
 - ii.- El plazo máximo que tuvo para interponer su recurso de apelación venció el 5 de agosto de 2013.
 - iii.- La señora [REDACTED] apeló con fecha 5 de agosto de 2013, es decir dentro del plazo legal.
- 12.- Por otro lado, como se evidencia del propio recurso de apelación, este se fundamenta en una diferente interpretación de las pruebas producidas, pues debe determinarse si LAP es

⁵ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"Artículo 10.- El Tribunal de Solución de Controversias

El Tribunal de Solución de Controversias, en virtud de un recurso de apelación, declara su admisión y revisa en segunda y última instancia los actos impugnables emitidos por las Entidades Prestadoras y por los Cuerpos Colegiados.

Asimismo es competente para resolver las quejas que se presenten durante los procedimientos de primera instancia. Su resolución pone fin a la instancia administrativa y puede constituir precedente de observancia obligatoria cuando la propia resolución así lo disponga expresamente conforme a ley".

⁶ Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de LAP

"10.4 Medios Impugnatorios:

Contra lo resuelto en la carta de respuesta de la Entidad Prestadora, el Usuario podrá interponer por escrito y atendiendo los requisitos previstos en el numeral 10.5 del presente Reglamento, dentro de un plazo no mayor a los quince (15) días de notificada la carta de respuesta, los medios impugnatorios siguientes:

(...)

b. Recurso de Apelación: Procede contra la carta de respuesta emitida por la Entidad Prestadora y se debe interponer ante la Gerencia General de la Entidad Prestadora en un plazo máximo de quince (15) días de notificada la resolución.

Si el Usuario interpone recurso de apelación, la Entidad Prestadora elevará el expediente debidamente foliado al Tribunal del OSITRAN en un plazo no mayor de quince (15) días contados desde la fecha de su presentación, adjuntando su pronunciamiento respecto al recurso de apelación".

⁷ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias

"Artículo 59. Interposición y Admisibilidad del Recurso de Apelación

El plazo para la interposición del recurso es de quince (15) días contados a partir de la notificación del acto recurrido o de aplicado el silencio administrativo".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

responsable por la pérdida de la mochila de la señora [REDACTED] en el taxi que tomó dentro de las instalaciones del AIJCh, con lo cual se cumple con lo dispuesto en el artículo 209 de la LPAG⁸.

- 13.- Verificándose que el recurso de apelación cumple con los requisitos de procedencia exigidos por el marco normativo, corresponde analizar los argumentos de fondo que lo sustentan.

III.2.- EVALUACIÓN DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Sobre la responsabilidad de la usuaria

- 14.- El artículo 63 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en lo sucesivo, el Código del Consumidor) prescribe que la protección al usuario de los servicios públicos regulados se rige tanto por las disposiciones de dicho cuerpo normativo y por las normas del sector, agregando que el ente encargado de velar por su cumplimiento es el respectivo organismo regulador⁹.
- 15.- Esto es concordante con el inciso 7 del artículo 32 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, aprobada por la Ley N° 29158, según el cual los Organismos Reguladores tienen entre sus funciones la defensa de los intereses de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley¹⁰.
- 16.- En el presente caso, a la señora [REDACTED] en su relación con LAP le son aplicables las normas sobre protección del consumidor, teniendo en cuenta que es una persona natural que utilizó de

⁸ LPAG

⁹ Artículo 209.- Recurso de apelación

El recurso de apelación se interpondrá cuando la impugnación se sustente en diferente interpretación de las pruebas producidas o cuando se trate de cuestiones de puro derecho, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna para que eleve lo actuado al superior jerárquico".

⁹ Aprobado a través de la Ley N° 29571.

¹⁰ "Artículo 63º.- Regulación de los servicios públicos

"La protección al usuario de los servicios públicos regulados por los organismos reguladores a que hace referencia la Ley núm. 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, se rige por las disposiciones del presente Código en lo que resulte pertinente y por la regulación sectorial correspondiente. La regulación sectorial desarrolla en sus normas reglamentarias los principios de protección establecidos en el presente Código. El ente encargado de velar por su cumplimiento es el organismo regulador respectivo".

¹⁰ Ley N° 29158

"Artículo 32.- Organismos Reguladores

Los Organismos Reguladores:

(...)

7.- Defienden el interés de los usuarios con arreglo a la Constitución Política del Perú y la ley".



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

manera final las instalaciones del AIJCh administradas por LAP, y que actuó en un ámbito ajeno a la actividad desarrollada por este último¹¹.

- 17.- En el presente caso, tal como acepta la usuaria y anota LAP, la pérdida de los bienes de la señora [REDACTED] se debieron al hecho de olvidarlos en el vehículo que la transportó del AIJCh a su lugar de destino, situación que evidencia una absoluta falta de diligencia durante la prestación del servicio de taxi.
- 18.- En este contexto, resulta pertinente considerar el artículo 104 del Código del Consumidor según el cual cuando se acredita la existencia de una causa objetiva que configure la ruptura del nexo causal por la imprudencia del propio consumidor, el proveedor queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad frente a este¹².
- 19.- La norma citada es concordante con el artículo 1327 del Código Civil que establece que el acreedor que esté en posibilidad de evitar un perjuicio actuando con diligencia ordinaria y no lo hace, no tiene derecho al resarcimiento. Sobre esta disposición [REDACTED] señala lo siguiente:

"El presente artículo se refiere a un supuesto en el que no es posible pretender el resarcimiento de un daño, al existir un menoscabo producido por el propio actuar de la víctima, que puede ser por no haber ejecutado ésta sus cargas de forma diligente (...)"¹³.

¹¹ Código del Consumidor
"Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor".

"Artículo 3.- Para los efectos de esta ley, se entiende por:

- a) **Consumidores o usuarios.**- Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias".

¹² Código del Consumidor

"Artículo 104.- Responsabilidad administrativa del proveedor

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

El proveedor es exonerado de responsabilidad administrativa si logra acreditar la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado".

¹³ BELTRÁN PACHECO, Jorge, Liberación del Resarcimiento, en: Código Civil comentado, 2ª ed., Lima, Gaceta Jurídica, Tomo VI, p. 700.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

- 20.- Conforme con lo citado, queda claro que a la señora [REDACTED] le correspondía actuar con la diligencia ordinaria respecto del cuidado de sus propios bienes, lo que implicaba que debía percatarse si contaba con todas su pertenencias al momento de salir del vehículo que le prestó el servicio de taxi; no obstante, la apelante no procedió de esa manera. En tal sentido, no existe nexo causal que vincule a LAP con la pérdida de los bienes de la apelante, por lo que no resulta ser responsable de la pérdida de los referidos bienes¹⁴, siendo ello consecuencia exclusiva del actuar de la propia apelante.

Sobre la regulación de la tercera vía de tránsito y la información brindada en el AIJCh

- 21.- Por otro lado, mediante la Ordenanza Municipal N° 000043 se establecieron medidas de control y disposición que regulan la actividad comercial y los servicios que se prestan dentro de las instalaciones del AIJCh. El artículo 4 de esta ordenanza prescribe lo siguiente:

"Artículo 4.- Del servicio de taxi en el primer y segundo carril

El primer y segundo carril existente dentro de las instalaciones del Terminal Aeroportuario, son accesos privados cuyo uso y disposición de espacios están bajo control y supervisión del concesionario Lima Airport Partners S.R.L.; y por ende ingresan aquellos vehículos de servicio de taxi en función de la existencia en una relación comercial contraída.

El control de servicio de taxi que se brinde en el primer y segundo carril será de responsabilidad del concesionario Lima Airport Partners S.R.L.; sin perjuicio de las acciones de supervisión, control y fiscalización sobre la prestación de los mismos que realice la Policía Nacional del Perú y/o la Gerencia General de Transporte Urbano.

[Resaltado y subrayado agregado]

- 22.- Adicionalmente a lo indicado, mediante el artículo 6 de la Ordenanza N° 00043¹⁵, modificada por el artículo 2 de la Ordenanza N° 000047¹⁶, la Municipalidad del Callao establece lo siguiente:

"Artículo 6.- De los paraderos de taxi temporales existentes en el tercer carril.

El tercer carril contará con paraderos de taxi temporales que serán determinados por la Gerencia General de Transporte Urbano y señalizados por el concesionario Lima Airport Partners S.R.L.; los cuales estarán ubicados preferentemente cerca a la zona nacional e internacional en un número que será determinado por la Municipalidad Provincial del Callao, por zona.

¹⁴ Código Civil

"Artículo 1327.- El resarcimiento no se debe por los daños que el acreedor habría podido evitar usando la diligencia ordinaria, salvo pacto en contrario".

¹⁵ Publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 14 de agosto de 2008.

¹⁶ Publicada en el Diario Oficial "El Peruano" el 28 de septiembre de 2010.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

Dichos paraderos procuran brindarle al turista y público usuario del aeropuerto, alternativas de libre elección del servicio de taxi, proporcionándole servicios seguros, confiables y controlados por la autoridad municipal y policial".

[Resaltado y subrayado agregado]

- 23.- Es pertinente indicar que en virtud de los artículos 51 y 109 de la Constitución²⁷, la norma municipal citada tiene plena vigencia desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano"²⁸, a partir del cual se presume su conocimiento general por las personas, lo cual es concordante con el principio de seguridad jurídica²⁹, respecto del cumplimiento y acatamiento de las normas.
- 24.- Ahora bien, de las normas citadas se evidencia claramente que LAP es competente para controlar y supervisar el primer y segundo carril de entrada de vehículos al AIJCh, mientras que el tercer carril está bajo la supervisión exclusiva de la Municipalidad del Callao y la Policía Nacional del Perú. Esta situación al estar regulada normativamente implica que era de conocimiento de la señora [REDACTED], no pudiendo argumentar la apelante la ignorancia de tales disposiciones.
- 25.- Atendiendo a que LAP no tiene competencia alguna respecto de la supervisión del tercer carril del AIJCh, no le corresponde asumir la responsabilidad por los daños ocasionados por los servicios de transporte en taxi que sean abordados en dicha vía. En tal sentido, la señora [REDACTED] asumió el riesgo de su seguridad y la confiabilidad del servicio al contratar un taxi que no es controlado ni recomendado por LAP.
- 26.- Adicionalmente a lo expresado, con relación a la supuesta falta de información, LAP ha demostrado a través de las fotografías adjuntas en su escrito de absolución (folios 35 y 36) que en las zonas de recojo de equipaje existen letreros (*banners*) en los que se advierte a los usuarios sobre el cuidado que deben tener para contratar servicios de transporte terrestre confiables, para lo cual recomienda informarse en los módulos de atención dentro del aeropuerto. De igual manera se adjuntó fotografías de los módulos que se encuentran ubicados

²⁷ Constitución Política del Perú

Artículo 51°.- La Constitución prevalece sobre toda norma legal; la ley, sobre las normas de inferior jerarquía, y así sucesivamente. La publicidad es esencial para la vigencia de toda norma del Estado.

Artículo 109°.- La ley es obligatoria desde el día siguiente de su publicación en el diario oficial, salvo disposición contraria de la misma ley que posterga su vigencia en todo o en parte.

²⁸ En efecto, tal y como se desprende de una interpretación sistemática del artículo 51°, *in fine*, y del artículo 109° de la Constitución, la publicación determina la eficacia, vigencia y obligatoriedad de la norma (...). Fundamento 6 del Expediente N.º 0017-2005-PI/TC (Pleno Jurisdiccional)

²⁹ "(...) que la exigencia constitucional de que las normas sean publicadas en el diario oficial El Peruano, está directamente vinculada al principio de seguridad jurídica, pues solo podrán asegurarse las posiciones jurídicas de los ciudadanos, su posibilidad de ejercer y defender sus derechos, y la efectiva sujeción de estos y los poderes públicos al ordenamiento jurídico, si los destinatarios de las normas tienen una efectiva oportunidad de conocerlas". Fundamento 13, *Idem*.



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

en el interior del AIJCh, en donde se ofrece el servicio de transporte en taxi. Esta información, tal como indica LAP, se encuentra asimismo publicada en su página web²⁰.

- 27.- En consecuencia, además de no ser competencia de LAP el control de los vehículos del tercer carril, no resulta cierto lo alegado por la señora [REDACTED] respecto de que no existe información adecuada, visible, oportuna y suficiente en el AIJCh sobre el peligro de no contratar un servicio de taxi en los módulos que se encuentran en dicho terminal.

Sobre los videos enviados a la Policía

- 28.- Por otro lado, con relación a los videos enviados y a la falta de calidad de los mismos, se aprecia que LAP, mediante las cartas LAP-GSEC-2013-C-0174 y LAP-GSEG-2013-C-0179 cumplió con enviar la información requerida por la Policía Nacional del Perú a través del Oficio N° 325-2013-DIRSEAEP-PNP-CPNP-AIJCH-SIDF, presentado dos veces el 14 y 19 de junio de 2013.
- 29.- LAP se encontraba impedido de entregar los videos directamente a la señora [REDACTED] puesto que, de conformidad con numeral 10.6.3 del Programa de Seguridad del AIJCh las grabaciones y/o fotografías solo son entregadas a solicitud de la DGAC, Ministerio Público, Poder Judicial y Policía Nacional.
- 30.- Es pertinente anotar que se aprecia cierta demora relativa en la atención de los requerimientos de la Policía Nacional, puesto que la primera solicitud fue presentada el 14 de junio de 2013 y se atendió el 27 de junio de 2013 (13 días calendario después); y la segunda, se presentó el 19 de junio de 2013, y se contestó el 8 de julio de 2013 (19 días calendario después). Sin embargo, esta situación de modo alguno puede ser considerada como una causal que generó el daño sufrido por la señora [REDACTED] por lo que resulta irrelevante respecto de la responsabilidad por la pérdida.
- 31.- Por otro lado, con relación a los videos enviados que no permiten identificar con claridad la placa del vehículo, tal como señala LAP, los mismos están programados de tal manera que permiten, en un primer término, una visión panorámica de las áreas del AIJCh, y los acercamientos solo cuando hay actividades sospechosas que pudieran constituir un atentado contra la seguridad del aeropuerto y las personas. En ese sentido, no era posible a LAP que los videos enviados tengan acercamientos, si al momento en que la señora [REDACTED] abordó el taxi, no se produjo ninguna acción irregular que pudiera significar alguna sospecha contra su seguridad, dado que sus pertenencias se perdieron al llegar a su punto de destino por su propia negligencia

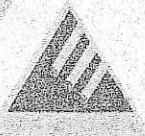
En virtud de los considerandos precedentes y, de acuerdo con lo establecido en los artículos 60 y 61 del Reglamento de Reclamos de OSITRAN²¹;

²⁰ http://www.lap.com.pe/lap_portal/taxis.html (página visitada el 12 de mayo de 2014).

²¹ Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN

"Artículo 60.- Procedimientos y plazos aplicables

(...)





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de la Inversión
en Infraestructura de Transporte
de Uso Público - OSITRAN

TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

EXPEDIENTE N° 103-2013-TSC-OSITRAN

RESOLUCIÓN N° 02

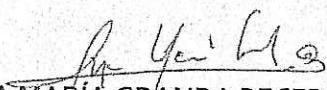
SE RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR el pronunciamiento contenido en la Carta N° LAP-GRE-C-2013-00364 emitida por LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L. y, en consecuencia, declarar infundado el Recurso de Apelación interpuesto por la señora [REDACTED], quedando así agotada la vía administrativa.

SEGUNDO.- NOTIFICAR a LIMA AIRPORT PARTNERS S.R.L y a la señora [REDACTED] la presente resolución.

TERCERO.-DISPONER la difusión de la presente resolución en el portal institucional (www.ositran.gob.pe).

Con la intervención de los señores vocales Ana María Granda Becerra, Rodolfo Castellanos Salazar y Roxana María Irma Barrantes Cáceres.


ANA MARÍA GRANDA BECERRA
Vicepresidenta
TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS
OSITRAN

La Resolución del Tribunal de Solución de Controversias podrá:

- a) Revocar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- b) Confirmar total o parcialmente la resolución de primera instancia;
- c) Integrar la resolución apelada; y,
- d) Declarar la nulidad de actuados cuando corresponda".

Artículo 61.- De la resolución de segunda instancia

La resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, pone fin a la instancia administrativa. No cabe interposición de recurso alguno en esta vía administrativa.

Contra la resolución que dicte el Tribunal de Solución de Controversias, podrá interponerse demanda contencioso administrativa, de acuerdo con la legislación de la materia".